

### ARATIES

#### 1. Revisión de los Compromisos del Carta de Servicios



	Carta de Servicios	Umbral	Meta	ValMed	
					75%
C-01	Te atendemos en un tiempo medio de 5 minutos sobre la cita prevista				100%
1425	<b>C-24-3 Tiempo medio de espera presencial</b>	5	0	3,455	100%
C-02	Respondemos a tus consultas, a través de CAU, en una media de 3 días				100%
1442	<b>C-24-2.1 Tiempo medio de respuesta de CONSULTA CAU</b>	10	0	4,28	100%
C-03	Al menos el 90% de las matrículas de GRADO y MÁSTER se realizan de forma te				100%
1418	<b>C-19-Automatricula continuación GRADO + MASTER /Matrículas totales cont</b>	90	100	97,61	100%
C-04	Resolvemos las alegaciones de becas del Ministerio en un tiempo medio de 50				100%
1415	<b>C-16-Resolución de alegaciones de becas del Ministerio</b>	50	0	25,64	100%
C-05	Resolvemos las alegaciones de becas Propias en un tiempo medio de 1 mes				100%
1416	<b>C-17-Resolución de reclamaciones de becas propias</b>	30	0	21,42	100%
C-06	Te comunicamos tu reconocimiento de créditos en una media de 60 días desde				100%
1407	<b>C-8-Tiempo medio de resolución de reconocimientos</b>	60	0	23,55	100%
C-07	Cargamos tu tesis doctoral en teseo en una media de 15 días				100%
1408	<b>C-9-Carga de datos de las Tesis en Teseo</b>	15	0	11,245	100%
C-08	Atendemos tu reclamación a las pruebas de acceso a la Universidad en menos d				100%
1432	<b>C-25 Alegaciones a las pruebas de acceso (tiempo de respuesta)</b>	8	0	5,28	100%
C-09	Mantenemos tu grado de satisfacción global por encima de 8 sobre 10				0%
1423	<b>C-24-1 Satisfacción de clientes</b>	8	10	7,725	0%
C-10	Repondemos a tu Queja/sugerencia en un plazo máximo no superior a 10 días				0%
1434	<b>CS-1 Tiempo máximo respuesta QS</b>	10	0	12,5	0%

#### 2. Análisis de los Compromisos de la Carta de Servicios

Se incumple el valor umbral del indicador que mide la satisfacción del cliente al haberse obtenido un porcentaje de satisfacción inferior a 8 tanto en el primer cuatrimestre como en el segundo, bastante por debajo de las mediciones de años anteriores. Analizado el dato, se piensa que puede ser debido al hecho de que, con el cambio de sistemática en la emisión de tickets de ATENEO, dejaron de pasarse encuestas en papel, por lo que un alto porcentaje de las encuestas valoran la atención por CAU. Se acuerda revisar la encuesta para adaptarla a la atención online.

#### 3. Propuesta de mejoras en los Compromisos para año siguiente

Se analizarán los compromisos y se establecerán acciones de mejora en el momento de establecer el PAC para 2020

Publicado en Almería a *miércoles, 5 de febrero de 2020*

*El Administrador de la Calidad en el Área*